



**PERANAN DEPARTEMEN KANTOR DEPAN SEBAGAI
KESAN PERTAMA PENENTU CITRA BAGI TAMU
DI HOTEL ISTANA KABUPATEN JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

**Lailatul Izzah
NIM 100903102011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PERANAN DEPARTEMEN KANTOR DEPAN SEBAGAI
KESAN PERTAMA PENENTU CITRA BAGI TAMU
DI HOTEL ISTANA KABUPATEN JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Lailatul Izzah
NIM 100903102011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. ibunda Sri Rahayu, perempuan tegar yang mampu menginspirasi, memberikan kasih sayang, dukungan, serta doa yang tiada henti selama ini;
2. ayahanda Nur Cholis Efendy yang selalu punya cara tersendiri untuk mencintaiku, dan memberi motivasi terbesar untuk tetap tegar menjalani kehidupan;
3. guru-guru sejak masa Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Janganlah menilai kesuksesan dari jumlah penghasilan kita,
melainkan dari kualitas layanan dan hubungan kita
dengan sesama manusia....¹

Kumpulan Kata Bijak. [*on line*]. [www.meriwardanaku.com/.../kumpulan kata-kata bijak motivasi kerja.html](http://www.meriwardanaku.com/.../kumpulan-kata-kata-bijak-motivasi-kerja.html). [20 Mei 2013].

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Lailatul Izzah

NIM : 100903102011

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Peranan Departemen Kantor Depan Sebagai Kesan Pertama Penentu Citra Bagi Tamu Di Hotel Istana Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Mei 2013

Yang menyatakan,

Lailatul Izzah

NIM 100903102011

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERANAN DEPARTEMEN KANTOR DEPAN SEBAGAI
KESAN PERTAMA PENENTU CITRA BAGI TAMU
DI HOTEL ISTANA JEMBER**

Oleh
Lailatul Izzah
NIM 100903102011

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ika Sisbintari, S.Sos., MAB

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peranan Departemen Kantor Depan Sebagai Kesan Pertama Penentu Citra Bagi Tamu Di Hotel Istana Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari : Selasa

tanggal : 4 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., MM
NIP 19750825 200212 1 002

Ika Sisbintari, S. Sos., M.AB
NIP 19740207 200501 2 001

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Peranan Departemen Kantor Depan Sebagai Kesan Pertama Penentu Citra Bagi Tamu Di Hotel Istana Jember; Lailatul Izzah; 100903102011; 2013; 74 halaman; Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pariwisata adalah kebutuhan umat manusia seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi. Pertumbuhan dan modernisasi dalam segala bidang kehidupan telah membawa dampak bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan baru yang bermunculan di berbagai bidang usaha, baik itu bidang industri maupun jasa, misalnya perbankan, usaha perjalanan wisata, pariwisata, dan perhotelan. Di bidang perhotelan terdapat beberapa departemen salah satunya adalah departemen kantor depan.

Departemen kantor depan merupakan bagian yang penting kedudukannya di dalam suatu hotel. Departemen kantor depan (*front office department*) merupakan pusat inti dari seluruh kegiatan hotel yang berhubungan secara langsung dengan tamu untuk menginap di hotel. Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama dua bulan di Hotel Istana Jember. Tujuan dari kegiatan praktek kerja nyata yaitu untuk menambah pengetahuan dan mengetahui peranan *front office department* sebagai *first impression* di hotel. Berdasarkan hal tersebut permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana peranan departemen kantor depan sebagai kesan pertama penentu citra bagi tamu di Hotel Istana Jember.

Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa peranan departemen kantor depan di Hotel Istana merangkap jadi satu. Petugas kantor depan bisa berperan sebagai *reception, reservation, telephone operator, front office cashier, dan information section*. Peranan kantor depan sebagai kesan pertama bagi tamu akan membawa citra dari suatu hotel tersebut. Apabila kesan yang ditampilkan buruk, maka citra hotel tersebut akan buruk pula di hadapan tamu dan begitu juga sebaliknya.

Departemen kantor depan harus memiliki sikap yang sopan, ramah, siap membantu, dan murah senyum. Selain itu, juga harus memiliki hubungan yang baik dengan setiap departemen yang ada di hotel. Hubungan yang baik tersebut misalkan saja dengan *housekeeping department* tentang laporan status kamar yang terbaru. Hubungan kantor depan dengan *accounting* tentang laporan keluar masuknya uang yang ada di hotel.

Simpulan yang diambil dari kegiatan praktek kerja nyata adalah hotel merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. *Front office department* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa, khususnya Hotel Istana. *Front office* juga disebut sebagai *first and last impression* bagi tamu yang menginap di Hotel Istana. Hotel akan memperoleh citra yang baik jika tamu mendapatkan kesan yang baik pula dari hotel.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, karunia, dan ridha-Nya, sehingga karya tulis ilmiah yang berjudul Peranan Departemen Kantor Depan Sebagai Kesan Pertama Penentu Citra Bagi Tamu Di Hotel Istana Jember dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasullullah SAW.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu disampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Jember, Drs. Moh. Hasan, MSc., PhD.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA;
3. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Dr. Sasongko, M.Si;
4. Ketua Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata, Dra. Sri Wahyuni, M.Si;
5. Dosen Pembimbing, Ika Sisbintari, S.Sos., MAB yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta perhatiannya dalam memberikan bimbingan, saran yang berharga, dan pengarahan selama penyusunan laporan praktek kerja nyata ini;
6. *Owner* dan *Manager* Hotel Istana Jember yang telah memberikan izin untuk menjalankan kegiatan Praktek Kerja Nyata;
7. seluruh karyawan Hotel Istana Jember yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang dengan senyumnya dapat membangkitkan semangatku;
8. kakakku tersayang Firman Hidayat atau abang Ipink, terima kasih atas doa, cinta, dukungan, dan semangatnya kepadaku;
9. kakak dan adikku tersayang Desy Nur Aini Azizah dan Herif Fasihun Natiq, terima kasih atas doa, dukungan, senyuman, serta semangatnya kepadaku;
10. sahabatku circus, ac milan, dan aph 10 terima kasih telah menjaga dan memotivasiku;

11. rekan-rekan mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010, terima kasih telah memberikan motivasi serta ide-ide cemerlang selama perkuliahan, dan
12. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Laporan Praktek Kerja nyata ini telah disusun dengan segenap kemampuan yang dimiliki penulis, harapan penulis semoga laporan praktek kerja nyata ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
PEMBIMBINGAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sejarah Hotel.....	6
2.2 Pengertian Hotel.....	8
2.3 Macam Akomodasi Lain	9
2.4 Tipe Hotel	11
2.4.1 Hotel Berdasarkan Kelas	11
2.4.2 Hotel Berdasarkan <i>Plan</i>	12
2.4.3 Hotel Berdasarkan Ukuran.....	12
2.4.4 Hotel Berdasarkan Lokasi.....	13

2.4.5 Hotel Berdasarkan Area.....	13
2.4.6 Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan.....	14
2.4.7 Hotel Berdasarkan Lama Tamu Menginap.....	14
2.4.8 Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu.....	15
2.5 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan	16
2.5.1 Independent Hotel.....	16
2.5.2 Chain Hotel	16
2.6 Pengertian Front Office Department.....	17
2.6.1 Tujuan Front Office Department	17
2.6.2 Fungsi Front Office Department.....	18
2.6.3 Peranan Front Office Department.....	18
2.6.4 Atribut Kepribadian Petugas Front Office Department	19
2.7 Kesan Tamu Terhadap Hotel	20
2.8 Pengertian Tamu Hotel	22
2.9 Pengertian Citra Tamu Hotel	23
BAB 3. GAMBARAN UMUM	24
3.1 Sejarah Hotel Istana Jember	24
3.2 Informasi Umum Hotel Istana Jember	24
3.3 Visi dan Misi Hotel Istana Jember	25
3.3.1 Visi Hotel Istana Jember.....	25
3.3.2 Misi Hotel Istana Jember	25
3.4 Fasilitas Hotel Istana Jember	26
3.5 Struktur Organisasi.....	29
3.5.1 Struktur Organisasi Hotel Istana Jember	29
3.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab Hotel Istana Jember.....	30
3.6 Pembagian Jam Kerja	32
3.6.1 Jumlah Karyawan Hotel Istana Jember	34
3.6.2 Sistem Upah.....	35

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	36
4.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	36
4.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	36
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	37
4.3 Ruang Lingkup <i>Front Office Department</i>	38
4.3.1 Pelayanan Penerimaan Tamu (<i>Reception Section</i>)	39
4.3.2 Pelayanan Pemesanan Kamar (<i>Reservation Section</i>).....	40
4.3.3 Pelayanan Operator Telepon (<i>Telephone Operator</i>)	44
4.3.4 Pelayanan Kasir Kantor Depan (<i>Front Office Cashier</i>).....	45
4.3.5 Pelayanan Seksi Informasi (<i>Information Section</i>).....	45
4.4 Peranan <i>Front Office Department</i> sebagai <i>First Impression</i>	
Penentu Citra Bagi Tamu	45
4.5 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Department Lain</i>.....	47
4.5.1 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Housekeeping</i>	48
4.5.2 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Food and Beverage</i>	48
4.5.3 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Accounting</i>	49
4.5.4 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Engineering</i>	49
4.5.5 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Security</i>	50
4.5.6 Hubungan <i>Front Office</i> dengan <i>Purchasing</i>	50
4.6 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	51
BAB 5. PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang.....	11
Tabel 2.2 Bagan Siklus Kesan Tamu Hotel	21
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Hotel Istana Jember	29
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Hotel Istana Jember.....	34
Tabel 3.3 Prosentase Pendidikan Akhir Karyawan Hotel Istana Jember.....	35
Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. <i>Room Plan</i>	57
B. <i>Registration Card</i>	58
C. <i>Kwitansi Receipt</i>	58
D. <i>Ving Card dan Breakfast Coupon</i>	59
E. <i>Room Rack</i>	60
F. <i>Guest In House</i>	60
G. <i>Expected Arrival</i>	61
H. <i>Reservation Form</i>	62
I. <i>Expected Departure</i>	63
J. <i>Bill</i>	64
K. Laporan Status Kamar.....	65
L. <i>Guest List</i>	66
M. Foto <i>Istana Hotel Jember</i>	67
N. Foto <i>Lobby Istana Hotel Jember</i>	67
O. Foto <i>Istana Suite Room</i>	68
P. Foto Kegiatan Penerimaan Telepon.....	68
Q. Surat Jawaban Praktek Kerja Nyata.....	69
R. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	70
S. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	71
T. Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	72
U. Surat Tugas Pembimbing.....	73
V. Daftar Kegiatan Konsultasi Karya Tulis Akhir.....	74